

# IT SERVICE DELIVERY

## FORUM INTERNATIONAL

HOLIDAY INN BRNO, 30. 5. 2013 THE MOST RESPECTED PRACTITIONERS EVENT



### PROFIL AKCE

Metodické rámce typu ITIL®, COBIT®, ISO/IEC 20000, SFIA, Six Sigma™ přináší do oblasti řízení IT nový pohled na termín kvalita IT služeb.

Tradiční pohled, zaměřený na použití moderních IT technologií nemusí být garancí kvalitního fungování IT z perspektivy uživatelů IT, kvality z pohledu managementu nebo v souladu s aktuálními potřebami byznysu.

Konference SDFI 2013 navazuje na velmi pozitivně hodnocený ročník 2012, kdy hlavním tématem byl IT Service desk. Role service desku je však třeba vnímat v širším kontextu, v kontextu kompletního dodávání IT služeb, tedy i oblastí IT Service Delivery.

Na rozdíl od jiných konferencí jsou řečníci téměř výhradně zvoleni mezi „praktikanty“ (practitioners) dodávání IT služeb, nejčastěji internímu zákazníkovi. Uslyšíte a uvidíte, jak je kvalita IT služeb řízena a měřena napříč celým spektrem společností – od velkých zahraničních korporací, přes soukromé společnosti, samosprávu i menší společnosti, kde IT není ve středu pozornosti managementu. Mezi řečníky budou i hosté ze zahraničních renomovaných společností, takže budete mít unikátní příležitost nahlédnout podrobněji do záměrů IT v globálně působících korporacích.

Místo konání:	Brno – Výstaviště, Holiday Inn, <a href="http://www.hibrno.cz">www.hibrno.cz</a>
Datum a čas:	30. 5. 2013 / 9-17 hod.
Rezervace:	<a href="http://www.sdfi.eu">www.sdfi.eu</a>
Parkování:	pro registrované účastníky je v ceně parkování v bezprostřední blízkosti hotelu
Cílová skupina:	člen managementu se zodpovědností za IT, CFO, CIO, IT Manager, Service Delivery manager, Service Level Manager, IT Operations management
Podklady:	prezentace nebudou tištěny ani distribuovány, vystoupení řečníků nebudou nahrávány

# PROGRAM\*

\* změny v programu vyhrazeny

09:00	<b>Otevření konference</b>
09:10	<b>Q4IT, Zdeněk Kvapil</b> <b>Veletrhy Brno, Martin Kašpar</b> „Zahájení konference – koncept konference“
09:25	<b>SFIA Foundation – London</b> Ron McLaren „The Most Important Factor“
10:05	<b>DHL Europe</b> David Čemus „Cross-Border Capability with SFIA – practical experience with implementing SFIA in IT Services, Deutsche Post DHL (DPDHL). The topic covers situation and challenges we were facing as well as what we did and learned during the roll-out in global organization.“
10:40	<b>Honeywell CZE</b> Petr Poměnka, Pavel Vala „IT and Six Sigma“
11:15 - 11:30	<b>Přestávka na kávu</b>
11:30	<b>ACO Industries</b> Dan Obrtel, Rudolf Kubíček
11:55	<b>Olomoucký kraj</b> Jiří Šafránek
12:20	<b>Let Kunovice - AirCraft Industries</b> Zdeněk Surovík
12:45 - 13:30	<b>Oběd</b>
13:30	<b>itSMF SVK – Tomáš Hettych – přínosy členství v profesním sdružení</b>
13:35	<b>Škoda Auto</b> Jiří Nováček, Eduard Werner „Milníky plánu zlepšování IT procesů a služeb 2013“ <ul style="list-style-type: none"><li>• Katalog technických/infrastrukturních služeb</li><li>• Vazba mezi katalogy technických a business služeb</li><li>• Federativní uspořádání uCMDB v nadnárodní společnosti</li></ul>
14:10	<b>HCC-CEE : Hella Corporate Center Central and Eastern Europe s.r.o</b> Martin Dočekal
14:45	<b>itSMF CZE – Petr Křelina, MES Centrum – Leoš Hons - přínosy členství v profesním sdružení</b>
15:00 - 15:15	<b>Přestávka na kávu</b>
15:15	<b>Infravision – Holandsko</b> Martijn Adams „Pitfalls of service management implementations“
16:15	<b>Česká spořitelna</b> Luděk Skokánek, Pavel Pasler,
16:45 - 17:00	<b>Moderovaná diskuze, závěr konference</b>

**Programové zajištění akce:**  
**Organizační zajištění akce:**

Ing. Zdenek Kvapil / Q4IT / tel: +420 602 203 156 / [www.Q4IT.eu](http://www.Q4IT.eu) / [info@Q4IT.eu](mailto:info@Q4IT.eu)  
BVV – ve spolupráci s Holiday Inn Brno / [www.bvv.cz/sdfi](http://www.bvv.cz/sdfi)



# PŘEDSTAVENÍ ŘEČNÍKŮ



## **Ron McLaren, Operations Manager, The SFIA Foundation**

A consultant in Skills and Capability Management, specialising in improving the management of IT skills and capabilities in large organisations.

For ten years, as Operations Manager of the SFIA Foundation, Ron has contributed to the development of the Skills Framework for the Information Age (SFIA), helping it to grow to worldwide acceptance, with users in 100 countries.



## **David Čemus, Learning & Development Consultant, DHL Information Services (Europe)**

David Čemus works as Learning & Development Consultant in Deutsche Post DHL (DPDHL) – IT Services. During last 1.5 years, he has worked closely on implementing SFIA (Skills Framework for the Information Age) in the organization.



## **Petr Poměnka, IT Manager, Honeywell s.r.o**

V oblasti IT služeb se pohybuje 13 let, specializuje se na moderní komunikační technologie, jejich možnosti uplatnění v praxi a projektové řízení. V současné době je zodpovědný za interní tým dodávající široké portfolio IT služeb v rámci globální společnosti.



## **Pavel Vala, Quality Analyst, Honeywell s.r.o,**

Působí přes 10let v IT. Po celou dobu se specializuje na dodávání IT služeb (Převážně SAP) a to jak externím tak interním zákazníkům. Jeho současnou hlavní specializací je zvyšování efektivity procesů prostřednictvím 6sigma nástrojů. Současně se také zaměřuje na oblast kvality v IT, tedy ISO9001 a ITIL.



## **Dan Obrtel, Financial Manager, ACO Industries k. s.**

Vystudoval Ekonomickou fakultu na VŠB v Ostravě. Od roku 1996 pracuje jako finanční ředitel ve společnosti ACO Industries k.s. Odpovídá za finance, controlling a IT v ACO ČR.



## **Ing. Rudolf Kubíček, IT Manager, ACO Industries k. s.**

IT manager ve společnosti ACO Industries k.s. a v dalších společnostech skupiny ACO CZ . Člen mezinárodní skupiny ACO IT Global, která vyvíjí a pracuje na IT projektech ve společnostech ACO na celém světě.



## **Ing. Jiří Nováček, Škoda Auto a.s.**

Jiří Nováček je od r. 2007 členem týmu zabývajícím se procesním řízením IT podle ITILu. V současné době je pověřen řízením systémové podpory IT procesů (nástroje pro ServiceDesk, konfigurační databázi, monitoring infrastruktury a služeb), přípravou celkové strategie řízení IT služeb a sladováním politik na koncernové úrovni.



## **Jiří Šafránek, vedoucí odboru informačních technologií, Olomoucký kraj**

Je odpovědný za služby poskytované zákazníkům odboru. Odpovídá za rozvoj služeb a jejich kvalitu. V oblasti IT působí přes 20 let. Od programátora po manažerské funkce, od strojírenství po veřejnou správu.



## **Zdeněk Surovák, vedoucí odboru IT , Aircraft Industries, a.s.**

20 let praxe v ICT na pozici IT manažera. Odpovídá za rozvoj a postimplementační fázi IS Infor LN a ostatních podpůrných IS ve společnosti včetně infrastruktury. Má bohaté zkušenosti z oblasti řízení týmů a projektů IT, včetně krizových situací.



## **Martijn Adams, Director Business & Product Development, Infravision**

For the past 15 years Martijn Adams has been involved in over 50 ITSM implementations all over the world, implementing both processes and tooling. He has improved ITSM at both small organisations and large multinationals, ranging from government, education, military and financial institutions to various commercial enterprises. His experience is based on ITSM tools from the major players but also brand new products in the ITSM market, on premise as well as Cloud based applications. In today's presentation he will share the mistakes of the past, the lessons learned and the expectations for the future of ITSM (tool) implementations.



## **Bc. Martin Dočekal, Information Management and Competence Leader WEB/Portal Technologies, Hella Corporate Center Central & Eastern Europe s.r.o**

Information officer in "Hella Corporate Center" global IT org. in focus to Eastern Europe - work to manage and develop information flow in all aspect of day life - focusing to visions. Also responsible for global processes in Hella IT e-commerce strategies and Web and Portals issues. SLA (service level agreements) in global organizations - how to deliver scientific information in right time and our change from local to global IT.



## **Luděk Skokánek, IT process manager, Česká spořitelna, a.s.**

13 let praxe v ICT. Je odpovědný za vybudování a rozvoj katalogu IT business služeb včetně nastavení procesu správy katalogu, implementací, rozvoj metodiky vyhodnocování a měření kvality dodávek IT business služeb. Dále odpovídá za nastavení systému performance kritérií ve ONE IT a jejich průběžné vyhodnocování. Má praktické zkušenosti z oblasti zlepšování IT procesů (zejména Incident management, Change management)



## **Pavel Pasler, IT process manager, Česká spořitelna, a.s.**

18 let praxe v ICT. Je odpovědný za nastavení a rozvoj SLM procesu. V současné době se zabývá přípravou a implementací modelu poskytování IT business služeb včetně příslušných SLA, OLA a UC. Má praktické zkušenosti z oblasti zlepšování dalších IT procesů (zejména Incident, Problem, Release management).